

Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования: приказ Минздравсоцразвития России от 11.01.2011 № 1н. // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://www.pravo.gov.ru>. (дата обращения: 11.06.2020)

Об утверждении профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования»: приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.09.2015 № 608н. // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://www.pravo.gov.ru>. (дата обращения: 11.06.2020)

УДК 651

Е. А. Плешкевич

ЦЕНТРАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ КАК НАУЧНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Статья посвящена формулированию трех перспективных групп задач, решение которых будет способствовать развитию управленческого документоведения в ближайшие десятилетия. К первой группе задач отнесены исторические изыскания по историографии, источниковедению и истории делопроизводства и ДОУ, ко второй – создание теории управленческого документа. К третьей группе разработка перспективных методик и технологий документирования информации, которые бы учитывали интересы, как управления, так и архивного дела.

Ключевые слова: управленческое документоведение, историография и источниковедение делопроизводства, управленческий документ.

Известно, что важнейшим фактором развития научной дисциплины выступает формулирование перспективных исследовательских проблем или задач, решение которых во многом задает вектор ее последующего развития. Одним из первых этот методологический прием использовал известный немецкий математик Давид Гильберт (1862–1943), сформулировавший в 1900 г. двадцать три центральные проблемы математики для начинающегося нового столетия. Значительная часть проблем поставленных Гильбертом к настоящему времени успешна была решена. В наше время аналогичный прием был использован известным итальянским философом Лучано Флориди (р. 1964). Им были сформулированы восемнадцать центральных проблем философии информации в качестве инструмента развития. Таким образом, данная методология показала свою эффективность и может быть использована в других научных дисциплинах.

Каковы же методологические требования постановке таких вопросов? Формулируя данные проблемы, Гильберт придерживался следующих принципов. Во-первых, она должна быть понятной, т. е. должно быть ясно, откуда она возникла, во-вторых, быть достаточно трудной, чтобы вызвать интерес и в-третьих, не настолько трудной, чтобы ее невозможно было решить. Приме-

нительно к документоведению ситуация выглядит несколько сложнее, поскольку понятие документ является междисциплинарным и его изучение ведется целым рядом научных дисциплин, имеющих собственные отличные друг от друга цели и задачи. Отсюда следует, что содержание проблем документоведения во многом будет обусловлено тем, какое место оно занимает в структуре наук о документе. Во-вторых, изучение документа и связанных с ним проблем по сравнению с математикой началось достаточно недавно. Исходя из этого, движение в формулировании проблем должно вестись от частных и локальных проблем к общим проблемам. И, в третьих, документоведение в отличие от математики является сугубо прикладной научной дисциплиной, а это значит, что ее отдельные задачи должны носить прикладной характер.

Итак, начнем с уточнения места документоведения среди наук о документе. В рамках решения данной проблемы в качестве гипотезы мы предлагаем следующую классификационную схему. В ее основе лежит дифференциация понятия документа на онтологическое (узкое) и гносеологическое или (широкое) научное понятие [Плешкевич, 2013]. В рамках нее к первой группе научных дисциплин относятся документоведение, архивоведение и отдельные разделы источниковедения и криминалистики. Они исследуют объекты, которые воспринимаются как документы на онтологическом бытовом уровне. Это достаточно сложная задача, которая до сих пор окончательно не решена. Косвенно об этом свидетельствуют недавние наблюдения В. П. Козлова. И в недавнем, и в современном общественном сознании, отмечает он, существует устойчивое представление о том, что фотография – это не документ. Более того, продолжает он, в среде профессиональных архивистов и историков такая точка зрения внедряется в общественное сознание [Козлов, 2020. С. 17-18]. Таким образом, фотография не воспринимается в качестве документа не только обычными людьми, но и отдельными исследователями. Исследования в этих дисциплинах направлены на совершенствование делопроизводственной и архивной практик, а также использования документальных источников в исторических и прочих изысканиях.

Ко второй группе относятся научные дисциплины, которые исследуют иные информационные объекты, близкие к документу в его онтологическом смысле, но все же отличные от него. Применительно к библиотечно-библиографическим научным дисциплинам и книговедению таким объектом выступает, как правило, письменное научное, художественное, публицистическое произведение. Зачастую границы между научно-техническим документом и научно-техническим произведением весьма условны, более того, в целом ряде случаев бытование научно-технического или правового документа обеспечивается средствами книжного и библиотечного дела. Все это создает предпосылки для разработки оригинальных библиотечно-библиографических документальных концепций. В них понятие документ – это созданный в

научно-познавательных целях в рамках определенных концепций и теорий гносеологический конструкт, не выходящий за пределы предметной области этих дисциплин. При этом его содержание не является продуктом абстрактной договоренности, как например, предлагает Ю. Н. Столяров. Его конструирование должно быть подчинено с одной стороны максимальной простоте последующего теоретизирования, с другой – методологической перспективностью его использования в тех или иных теоретических построениях. В противном случае ценность абстрактного теоретизирования по поводу содержания понятия документ ничтожна. Отметим, что сегодня мы в библиотечном деле наблюдаем процесс его искусственной «онтологизации» путем включения понятия документ в библиотечные стандарты и законодательные акты, однако это не меняет его гносеологической природы. В рамках развития данного направления нами была высказана идея формирования библиотечно-библиографического документоведения [Плешкевич, 2012].

И, наконец, к третьей группе относятся научные дисциплины, ставящие перед собой задачу исследования места и роли документа в общественном развитии. Определенные основы этого направления были заложены Полем Отле и Сюзанной Брие. Сегодня это направление развивают, в рамках, так называемой, Документологии и всеобщей концепции документа американский информатик и библиотековед Майкл Баклэнд [Плешкевич, 2014] и отечественный библиотековед и документолог Ю. Н. Столяров и его последователи. Их теоретические построения 1) основываются на представлениях о документе как атрибуте, т.е. необходимом, существенном и неотъемлемом свойстве и первооснове современного социума и 2) направлены на редуцирование всего многообразия информационных феноменов и процессов к представлениям о документе как некой информационной первооснове. Это планируется достичь путем максимально возможной степени идеализации понятия документ, когда в качестве такового можно рассматривать любые объекты, которые что-то обозначают, включая самого человека. Нам представляется, что документоведение, как впрочем, и библиотечно-библиографические научные дисциплины, являющиеся по своей природе прикладными, не обладают соответствующим методологическим потенциалам позволяющим решать столь специфические проблемы общественного развития. Это, во-первых. Во-вторых, данная проблематика входит в предметное поле философии информации, информациологии, возможно раздела культурологии, исследующей проблемы информационной культуры и может быть исследована только в соответствующем философско-информационном и культурологическом дискурсе. Другое дело, что предложенные ими отдельные положения могут быть приняты в библиотековедении и документоведении, однако в том и только в том случае, если они способствуют решению стоящих перед этими дисциплинами научных задач. Таковые положения, на сегодняшний день, отсутствуют.

В рамках данной классификационной схемы мы полагаем, 1) что документоведение преимущественно ориентировано на исследование процессов обеспечения документальной информацией процессов управления в рамках триады: делопроизводство – ДОУ – управление документацией и 2) онтологические свойства документа как объекта документоведения задаются сферой управления. В этом случае мы полагаем, что целесообразней в рамках данной классификационной схемы обозначить документоведение как управленческое. В качестве основных и перспективных мы предлагаем выделить три группы задач.

К *первой группе задач* мы относим исторические изыскания, включающие историографические и источниковедческие исследования по истории административного, судебного, коммерческого и других видов делопроизводства и на их основе определение вектора перспективных исторических изысканий по истории делопроизводства. Их целью выступает воссоздание истории развития отечественных систем делопроизводства и документирования, в структуре которых происходило становление и развитие документов как одного из инструментов управления. Интерес представляет не только история складывания документальных методик и технологий, но и отношение общества к феномену документальной информации и документа. При этом данные исторические изыскания должны составить основу для разработки теории управленческого документа. И это *вторая группа задач*. На основе конкретно-исторического материала по истории делопроизводства и истории управления такая теория должна объяснить процессы зарождения, формирования и развития документа как инструмента управления в рамках систем делопроизводства, документационного обеспечения управления и управления документацией. Усилия историков также должны быть направлены на выявление тенденций, определяющих характер развития документационного обеспечения управления в условиях развития современных информационно-телекоммуникационных технологий. Логичность объяснения процессов эволюции управленческого документа, непротиворечивость ее терминологии и возможность использования тенденций для прогнозирования могут выступать критериями успешности ее разработки.

Третья группа задач касается разработки перспективных методик и технологий документирования информации и обеспечение управления документальной информацией в условиях перехода на новые информационно-телекоммуникационные технологии, которые обеспечивали, с одной стороны развитие административного менеджмента, а с другой – последующий качественный отбор документов для архивного хранения и их использования в исторических и иных исследованиях. Примером существенного влияния новых технологий документирования выступает феномен бездокументарных ценных бумаг. В ряде исследований [Плешкевич, 2007; 2017] мы высказали

гипотезу о системной природе таких документов и технологий их создания, однако она нуждается в проверке и уточнении.

В условиях ограниченного жанра статьи мы остановились лишь на некоторых задачах, решение которых по нашему мнению будет способствовать развитию управленческого документоведения. Оставляем список задач открытым и приглашаем ученых принять участие в его обсуждении, уточнении и расширении.

Список литературы

Козлов В. П. К вопросу об особенностях фотодокументальных источников, их классификации и описании // Технотронные документы в информационном обществе: Сб. науч. ст. посвященных памяти заслуженного профессора РГГУ, д-ра ист. наук В.М. Магидова / Отв. ред. Г.Н. Ланской; сост. М. М. Жукова. Москва: изд-во «Спутник+», 2020. С. 17–23.

Плешкевич Е. А. Бездокументарный документ: начало нового этапа развития коммуникаций // Науч.-техн. информ. Сер.1. 2007. № 1. С.29–31.

Плешкевич Е. А. Коммуникационная теория документа: pro et contra // Науч.-техн. информ. Сер.1. 2012. № 7. С.1–9.

Плешкевич Е. А. Философские проблемы идентификации документа как объекта познания // Науч.-техн. информ. Сер.1. 2013. № 11. С. 1–9.

Плешкевич Е. А. Феноменологическая теория документа Майкла Баклэнда: сущность и перспективы развития // Науч.-техн. информ. Сер.1. 2014. № 8. С. 35–40.

Плешкевич Е. А. Документально-информационная составляющая современного информационного общества // Информационное общество. 2017. № 1. С.4–10.

УДК 351/354

А. А. Решетова

ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

В статье рассмотрен основной закон, регламентирующий рассмотрение обращений граждан, исследованы основные проблемы организации работы с обращениями граждан в органах власти, вызывающие неудовлетворенность, как у граждан, так и у госслужащих, приведены статистические данные о количестве обращений граждан в орган исполнительной власти, а также результаты опроса граждан о качестве и полноте ответов на обращения. Автором предложены рекомендации по совершенствованию процесса работы с обращениями граждан.

Ключевые слова: обращения граждан, государственные органы, органы местного самоуправления, проблемы, статистика, рекомендации.

Тема эффективного сотрудничества чиновников и граждан в решении общественно важных проблем является актуальной. Зачастую при обращении граждан в органы государственной власти возникают трудности.